

お客様本位の業務運営方針

私達は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様のニーズを的確にとらえ、状況に応じた適切な商品やサービスをご提供していきます。

お客様のご要望に適していない可能性があるかと判断した場合には、必要に応じてお客様と打ち合わせを行い、ご提案を控えさせていただくこともございます。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（表1参照）」に対応したものです。また、原則4については方針の対象としておりません。

- 1 当社は、お客さまの生活の変化に対し事前に情報を提供します。
【原則2、原則6、原則7】
- 2 当社は、事故の対応状況を定期的にご連絡しお客さまの不安解消に努めます。
【原則5、原則6】
- 3 当社は、保険金請求手続きに際しご契約の補償内容や、お支払いまでの流れについてお客さまにわかりやすい説明をします。
【原則2、原則3、原則5】
- 4 当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い一刻も早く安心をお届けするために、迅速な事故対応に努めます。
【原則5、原則6】

	2022年度	2023年度
アンケート総合満足度	8.8p/10.0p	9.0p/10.0p
代理店事故対応NPS【自動車】	37.9pt	45.0pt

2023年11月10日

有限会社 安藤損害保険